

# El servicio de Información Local en las Bibliotecas Públicas Municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (y II)

FCO. JAVIER GARCÍA GÓMEZ  
ANTONIO DÍAZ GRAU  
*Universidad de Murcia*

La puesta en marcha de un Servicio de Información Local en una Biblioteca Pública Municipal necesita de una planificación concienzuda con la consideración de las partes implicadas. Para su constitución deberán tomarse en cuenta aspectos referidos con su organización, gestión, equipamiento tecnológico, promoción y apoyo de los dirigentes locales. Finalmente, el control estadístico y la evaluación del servicio ofrecido nos proporcionará una visión global de los resultados obtenidos.

**PALABRAS CLAVE:** Servicio de Información Local. Biblioteca Pública Municipal. Información Local. Información Municipal. Planificación de Servicios de Información. Evaluación de Servicios de Información.

## *MUNICIPAL PUBLIC LIBRARIES' LOCAL INFORMATION SERVICES: THEIR IMPORTANCE AND DEVELOPMENT GUIDELINES*

The implementation of a local information service in a municipal public library needs a well thought out plan that takes into consideration the interested parties. Aspects concerning its organisation, management, technological equipment, promotion and support by local decision-makers should be considered during its configuration. Finally, statistical monitoring and the evaluation of the service offered will provide us with an overall view of the obtained results.

**KEYWORDS:** Local information services. Municipal public libraries. Local information. Municipal information. Information service planning. Information service evaluation.

## INTRODUCCIÓN

Que una institución planifique un nuevo servicio, sea ésta la que sea, quiere decir que tal institución evoluciona, que no está al margen de la sociedad y que cambia y

se adapta a nuevos roles que el tiempo y la necesidad imponen. La planificación es el germen, la semilla de lo que se quiere crear y ver prosperar; es por eso que ha de ser una operación concienzuda, estudiada hasta la última coma y realizada con asesoramiento externo a la institución si es preciso. En cualquier caso, aún cuando la planificación del servicio nuevo está en marcha, es intrínseco a estos procesos la adaptación a giros que no estaban previstos, la readecuación constante para que se cumplan los objetivos previstos o con objetivos no previstos pero a su alcance. Es por esto, que se puede decir que un servicio bien gestionado está en constante proceso de culminación.

En la planificación de un Servicio de Información Local (SIL) hemos tomado en consideración los siguientes pasos a dar:

1. Redacción y presentación de un proyecto de SIL a las autoridades. Aprobación
2. Organización y motivación de la plantilla responsable
3. Situación física del SIL y organización de la tecnología
4. Análisis de la comunidad
5. Análisis de los “puntos de información” existentes
6. Confección del fichero de información
7. Confección de la Página Web
8. Puesta en marcha y promoción
9. Control estadístico, evaluación y retroalimentación

## **REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO. APROBACIÓN**

El proyecto ha de constar por escrito y ha de ser breve y claro. Una vez redactado, se presentará al edil de Cultura en el Ayuntamiento para que éste lo presente en el Pleno y sea aprobado<sup>1</sup>. El texto tendrá una estructura dividida en tres partes:

1. Explicar qué es un SIL, para qué sirve, qué beneficios aporta y cómo funciona

---

1. Cualquier servicio de una biblioteca pública municipal se puede crear y mantener sin necesidad de que intervenga el Pleno municipal. Las bibliotecas municipales tienen la suficiente autonomía para ello. Ahora bien, en el caso de un SIL, al ser un servicio que pretende asumir roles informativos de disparejas oficinas y constituirse como embudo y difusor de la información municipal, es imprescindible que el Ayuntamiento, como institución, se involucre desde el principio en el proyecto y no hay mejor forma que aprobándolo

2. Análisis del importe económico que acarrea la puesta en marcha del SIL, teniendo en cuenta que lo presupuestable es la diferencia entre lo que ya se tiene y lo que se necesita<sup>2</sup>
3. Previsión de la fecha de la puesta en marcha del SIL y pasos que habría que dar para que empezara. Reiteración de los beneficios que acarrea

Una vez obtenida la aprobación se seguiría con el segundo paso. Si la aprobación no se diera, se debería insistir hasta conseguirla y si fuera otra vez frustrada, podría ponerse en funcionamiento un SIL experimental con la intención de crear necesidades que obligara al Ayuntamiento a cubrirlas.

## ORGANIZACIÓN Y MOTIVACIÓN DE LA PLANTILLA RESPONSABLE

El/la director/a de la biblioteca pública municipal reunirá a toda la plantilla para anunciar la puesta en marcha del SIL, explicar cual es su funcionamiento y los pasos que habrá que dar para que empiece a marchar cohesionado con el resto de servicios. Para ello, se seleccionará primero una plantilla responsable de la puesta en marcha del SIL y del mantenimiento del mismo. Ampliar o no el número de trabajadores dependerá tanto de la magnitud del servicio (la cantidad de trabajo y recursos a ofrecer no será la misma en municipios pequeños que en municipios grandes) como de la predisposición del Ayuntamiento. En cualquier caso, el quid de la cuestión será dividir el total del trabajo en tareas concretas y hacer responsable de la ejecución de cada tarea a personas concretas, convirtiendo a cada trabajador, (auxiliar, técnico, etc.) en imprescindible para la consecución del nuevo servicio.

De entre las tareas que serán propias del/los responsable/s del SIL destacamos las siguientes:

- Actualizar la página Web, mantener el servicio en la Red y resolución de cuestiones por correo electrónico
- Actualizar y mantener el servicio en el punto de información existente en la biblioteca y resolver cuestiones por escrito o en entrevistas
- Creación, mantenimiento y actualización del fichero automatizado de información local

---

2. Por lo general, los responsables de las bibliotecas municipales suelen a la hora de pedir presupuesto, ser modestos y conformarse con lo que se les da. Esto sucede porque no sabemos “vender nuestro negocio” y sufrimos por tradición una minusvaloración por parte de los responsables políticos, y lo que es aún más grave, una autoestima de servicio muy baja. El cambiar el rol de biblioteca como rémora presupuestaria a inversión con futuro del Ayuntamiento está en nuestras manos. Hay que levantar cabeza

- Creación de un archivo de dossiers de prensa temáticos de información local y/o municipal
- Mantener una comunicación permanente con todas las entidades informativo-documentales del municipio, con los distintos servicios del mismo, con las empresas, asociaciones y en general con los entes a los que se informa y/o de los que se informa
- Encuestas, estadísticas, elaborar informes con resultados de uso mensuales y anuales
- Evaluar el servicio, proponer soluciones a problemas no previstos, identificar nuevos objetivos y medidas para conseguirlos
- Promocionar el servicio

## SITUACIÓN FÍSICA DEL SIL. ORGANIZACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Aunque la sede virtual del SIL sería la Página Web de la Biblioteca desde donde se podrá acceder al servicio, “no podemos cohesionar y dinamizar a través de la Red una comunidad sin un lugar donde la gente se encuentre y relacione”<sup>3</sup>. Este lugar será la biblioteca donde, a través de un punto de información fácilmente localizable, un profesional o varios profesionales solucionarán las cuestiones que se les planteen.

Como es lógico, la sede física del SIL, dependiendo del tipo de comunidad a la que sirve, será más grande o menos grande, y según el presupuesto que el Ayuntamiento le designe, será de una forma u otra. Así las cosas, pueden darse dos tipos de situaciones de SIL:

- En una biblioteca pública municipal modesta el SIL podría establecerse, sumarse, al Servicio de Información y Referencia
- En una biblioteca pública municipal grande, el SIL tendría su propio espacio físico fuera de la sala de lectura en un lugar donde se pudiera conversar

En ambos casos se requiere, además de un mostrador y una serie de equipos tecnológicos, una estantería donde estarían todos los folletos, planos, trípticos, cuartillas, pequeñas publicaciones y demás documentos del ámbito local. Además, sería conveniente asimismo tener próximo el fondo documental local.

Si se quiere ofrecer un servicio completo, ágil, dinámico y fácilmente accesible, será necesaria una determinada tecnología que facilite estas pretensiones. El

---

3. PÉREZ IGLESIAS, Javier: “La biblioteca como bien público: el factor humano”. Educación y Biblioteca, Año II, nº97 (Enero 1999), 17

equipamiento deberá posibilitar la prestación de un servicio de alto nivel tecnológico con acceso y conexión a varias bases de datos relacionadas con los cometidos del servicio y, como no, a Internet en tanto que principal medio de acceso, búsqueda, recuperación y difusión de todo tipo de información. Es evidente, pues, que se hará necesario el uso de herramientas fundamentales como el teléfono, el fax, el correo electrónico, PCs Multimedia para la labor del profesional, impresoras, terminales de consulta para los usuarios, etc.

Asimismo, es absolutamente necesario que todo el conglomerado tecnológico y de comunicación a utilizar esté adecuado a la consecución de los fines del servicio en tanto que permita la prestación de un servicio útil, factible y de calidad. No cabe duda, pues, que todo el equipamiento teleinformático que se destine a este servicio debe y tiene que presentar una aptitud total para las prestaciones de rapidez y celeridad que deben caracterizar el funcionamiento y rendimiento de todo servicio bibliotecario.

Evidentemente, habrá que contar con el asesoramiento de personal cualificado en equipamiento informático encargado de la elección de la tecnología más adecuada a los fines del servicio, de su mantenimiento y actualización. Esta tarea será propia del personal responsable del mantenimiento del sistema informático del ayuntamiento.

## ANÁLISIS DE LA COMUNIDAD

Lo ideal sería poder detallar qué tipo de necesidades de información tiene cada miembro de la comunidad, pero como eso es muy difícil de realizar, nos contentaremos con tener una imagen general de ésta. Lograremos esta imagen mediante entrevistas a una muestra representativa e integradora de toda la comunidad que incluya a amas de casa, ancianos, pensionistas, comerciantes, profesionales liberales, obreros, estudiantes, turistas, etc. El formulario del que nos podríamos valer contendrá cuestiones económicas, sobre nivel de estudios, sobre el uso que se hace de los servicios municipales y bibliotecarios, sobre el conocimiento de su existencia y sobre sus hábitos de consumo.

Un formulario tipo, que debería adaptarse a la realidad de cada municipio, podría ser, en mayor o menor medida, como presentamos a continuación:

- Edad, sexo y profesión
- Nivel económico (se establecerían baremos previos)
- Nivel cultural (idem)
- Disponibilidad de conexión a Internet
- Frecuencia de uso de la biblioteca u otros centros de información

- Consumos culturales y de ocio
- Dónde obtiene la información que le hace falta para su vida diaria
- ¿Conoce los servicios del ayuntamiento y su localización?
- Pertenencia a alguna asociación. Conocimiento de las asociaciones de su entorno
- Problemas que detecta en el circuito de información de su municipio
- Utilidad o no que se encontraría en la existencia de un SIL

Cuando obtengamos un cuadro representativo de la estructura de la comunidad a la que prestamos servicio y de las necesidades de información comunes y concretas de cada grupo establecido, tendremos que analizar qué obstáculos existen en el circuito informativo que dificulten las respuestas a esas necesidades. Una vez establecido cómo es nuestra comunidad, qué información necesita y consume y qué obstáculos existen, pasaremos al siguiente punto.

## ANÁLISIS DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN EXISTENTES

Se trata de poner por escrito qué centros de información existen, qué información ofrecen, qué información puede ser competencia del SIL y qué información no proporcionar<sup>4</sup>. Para conseguir estos datos nos pondremos en contacto con dichos centros ofreciéndonos para cooperar con ellos en la difusión de su información<sup>5</sup>.

4. El SIL, además de proporcionar información general sobre estos otros servicios de información cuando existieren en el municipio, tendrá que asumir las funciones de los no existentes siempre que sea posible. Por ejemplo, cuando en un municipio no existiera un servicio de atención al inmigrante, pero sí existiera la necesidad de su existencia, debería ser competencia del SIL llenar el vacío de información existente a tal respecto, aunque siempre dentro de sus posibilidades, pues como es de suponer, el SIL no podría gestionar determinados asuntos relacionados con este servicio como sería el caso de la gestión de permisos de residencia u otras cuestiones de similar índole, ya que el SIL no tiene la personalidad jurídica pertinente, pero sí podría informar de los trámites necesarios y dónde realizarlos
5. Estos centros de información a los que nos referimos son, de entre los municipales, oficina de información y turismo, oficina de información al consumidor, oficinas de información de eventos festivos (suelen ponerse en marcha antes y durante la celebración de dichos eventos), oficina de información juvenil, oficina de información al inmigrante, de información administrativa, etc. No nos sorprenda, existen en los municipios una disparidad de focos temáticos de información a veces surrealista. De entre los centros de información no municipales estarían las oficinas de información de ONGs, las asociaciones de comerciantes locales, los medios de comunicación privados, asociaciones juveniles, de amas de casa, etc. A la hora de difundir centralizadamente la información que es difundida aisladamente por cada una de las oficinas con las que nos hemos puesto en contacto, puede saltar la "alarma contra la centralización". Esta alarma reivindica que la centralización es una tarea costosa económicamente y que si al centralizar no se absorbe las entidades de las que se ofrece información, se duplicaría el trabajo, y si sí las absorbemos estaríamos perjudicando a algunos usuarios que tendrían entonces que desplazarse. Ahora bien, las nuevas tecnologías permiten una centralización virtual que es mucho menos costosa y más fácil de realizar. Es la centralización que perseguiría, en última instancia, el SIL.

De estos centros informativos locales y/o municipales interesa conocer la siguiente información:

- Nombre del centro, servicio u oficina
- Organización o Institución de la que depende
- Dirección completa y teléfono/s
- Persona/s de contacto. Encargado/a o máximo responsable del centro, servicio u oficina
- Horarios de atención al usuario a lo largo del año
- Recursos de información que proporciona. Informaciones que podría ofrecer y que, sin embargo, no lo hace. Razones por las que no lo hace
- Destinatarios y usuarios habituales
- Actividades que lleva a cabo. Tareas administrativas y de difusión de información y documentación
- Relaciones con otros centros y asociaciones afines y/o similares
- Elaboración o no de fuentes de información propias
- Elaboración o no de documentos u otro tipo de materiales de carácter divulgativo y publicitario

Esta información puede recogerse por medio de distintos procedimientos, desde la clásica llamada telefónica o entrevista formal o informal, hasta por medio de un cuestionario tipo, previamente elaborado, mediante el correo electrónico u ordinario. El objetivo es, pues, tener recopilada lo más organizadamente posible toda la información relativa a estos centros que sea de interés para nuestro cometido.

A partir de aquí, y en función de las posibilidades económicas con las que cuente el SIL, y según las características propias y los servicios que ofrezca cada municipio<sup>6</sup>, se podrá actuar como centro difusor de toda la información que proporciona estos centros, así como de aquella que, aún siendo de su competencia, no la realizan. En otros casos, habrá que remitir al usuario para conseguir información espe-

---

6. En las localidades o municipios más pequeños y modestos desde un punto de vista económico, en los cuales la mayoría o todas estas oficinas o centros de información no existen, la biblioteca pública y, por extensión, el SIL deberá aprovechar la situación existente para convertirse en un referente inmediato de información para toda la comunidad facilitando toda la información que deberían generar esos servicios de información. Por el contrario, en las localidades o municipios más grandes, con un número mayor de servicios municipales y/o locales, la biblioteca y, por tanto, el SIL puede contentarse con proporcionar una información mucho más básica remitiendo para cuestiones más específicas a los mismos centros o servicios, o bien actuando como enlace entre el usuario y la entidad productora de la información

cífica de estos centros a los propios centros o bien actuando como intermediarios entre estos centros, servicios u oficinas y el usuario a la hora de proporcionarles la información.

## CONFECCIÓN DE UN FICHERO DE INFORMACIÓN

El fichero a confeccionar tendrá ordenado temáticamente los datos obtenidos hasta ahora y otros nuevos. Este fichero informatizado es la base informativa del servicio y es intrínseco en él que nunca está completo, que es inestable y que está sujeto a una constante actualización.

Se constituirá, pues, una base de datos con información referente a la comunidad, tanto datos sobre ella como datos que necesita ella. Este fichero dependerá de la idiosincrasia de cada comunidad, pero podemos, como ejemplo, presentar un esqueleto de un fichero de información tipo:

- Actividades económicas (ganadería, agricultura, pesca, etc.)
- Ancianos (asociaciones, actividades, gestión de pensiones, etc.)
- Asistencia social (localización y servicios)
- Ciudad (callejero, situación en el mapa, clima, fincas, demografía, etc.)
- Comercios (mercados, tipos de establecimientos y direcciones, servicios, etc.)
- Cultura (bibliotecas, museos, archivos, teatros, cines, óperas, salas de conciertos, concursos literarios, exposiciones, etc.)
- Deporte (polideportivos, asociaciones, competiciones, etc.)
- Educación (centros educativos, asociaciones de estudiantes, trámites de matriculación, academias, becas, etc.)
- Empleo (ofertas, formación, etc.)
- Familias (asociaciones, ayudas, etc.)
- Fiestas (calendarios, programa, etc.)
- Hostelería (alojamientos, restaurantes, etc.)
- Mujeres (asociaciones, etc.)
- Niños (clubs, actividades, etc.)
- Ocio (actividades y lugares para su práctica)
- Oficinas municipales (luz, agua, empadronamiento, etc.)
- ONGs (actividades y dirección, servicios, etc.)



- Religiones (lugares de culto, asociaciones, actividades, etc.)
- Sanidad (centros médicos, hospitales, consultas privadas, etc.)
- Seguridad (bomberos, protección civil, policía local, etc.)
- Trámites administrativos (empadronamiento, impuestos, etc.)
- Transportes (destinos, horarios, empresas, etc.)
- Vivienda (promociones, ayudas, ofertas, etc.)

### CONFECCIÓN DE LA SEDE WEB DEL S.I.L.

La nueva sociedad digital<sup>7</sup> o sociedad de la información en la cual nos encontramos inmersos establece nuevas pautas de desarrollo y motivación a todos los ámbitos y especialmente en el de las unidades de información y documentación. En este proceso de innovación tecnológica protagoniza un papel fundamental la World Wide Web (WWW) y, por ende, Internet.

En el ámbito de las bibliotecas públicas es especialmente interesante este aspecto ya que será la WWW la que permitirá desarrollar los denominados sistemas de información web para estas unidades de información. La nueva biblioteca pública que surge de este marco de cooperación con el mundo de Internet es, como señala M<sup>a</sup> Carmen Agustín<sup>8</sup>, “la respuesta a la interacción que con su entorno y con las necesidades de sus usuarios establece la institución documental que conocemos como biblioteca pública, en el contexto de la sociedad de la información. Ambos conceptos –Biblioteca Virtual<sup>9</sup> y Sociedad de la Información– están ligados: la biblioteca digital surge dentro de la sociedad de la información, y ésta para desarrollarse de forma democrática y sostenible, necesita una biblioteca pública vigorosa, actual, operativa y al alcance de todos”.

Pero este reto tecnológico que supone la creación de un sistema de información web en una biblioteca pública no está siendo, al menos en el caso español, llevado a cabo de una manera uniforme, pues aún son muchas las bibliotecas públicas, en

- 
7. Juan L. CEBRIÁN caracteriza la sociedad digital como “global, convergente, interactiva, caótica, cuna de la nueva realidad virtual y rauda”. Más información en el prólogo de la obra *La Sociedad de la Información. Política, Tecnología e Industria de los Contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999
  8. AGUSTÍN LACRUZ, M<sup>a</sup> Carmen: “*Bibliotecas digitales y sociedad de la información*”. SCIRE, vol.4, n<sup>o</sup>2 (jul-dic. 1998), 48
  9. “La denominación *biblioteca virtual* hace referencia a una colección de documentos electrónicos (generalmente sedes web) organizados en línea y puestos a disposición de unos usuarios que van a acceder a ellos a través de redes telemáticas, para satisfacer, de este modo, sus necesidades de información”. AGUSTÍN LACRUZ, M<sup>a</sup> Carmen: Op.cit., 55

especial las de carácter municipal, las que mantienen sus procesos y recursos de información basados exclusivamente en modelos de trabajo tradicionales y anclados en el pasado<sup>10</sup>.

En consecuencia, ¿por qué es necesario crear una Página/Sede Web para la biblioteca y, por tanto, para el SIL?. La respuesta se sintetiza en cuatro razones fundamentales:

- Difundir la actividad de la biblioteca y del SIL
- Mejorar los servicios que ofrecen y su uso
- Proporcionar a los usuarios un nuevo sistema de acceso a la información, la educación, la cultura y la investigación
- Fomentar el uso de la biblioteca y del SIL desde el punto de vista del ocio, el entretenimiento y el tiempo libre

Con la constitución de una sede web para el SIL, el SIL va más allá de su papel de intermediario de información y documentación y asumirá el de productor y difusor de información en la Red, creando en primera instancia una página de presentación en Internet como instrumento principal. A partir de ahí, procederá a ofrecer todo tipo de contenidos informativos susceptibles de ser de interés real o potencial para sus usuarios.

La creación de la sede web va a suponer para el SIL, en primer lugar, la creación de una página web de presentación del mismo, con todo tipo de informaciones, así como el acceso remoto al fichero (base de datos) de recursos informativos en línea para la búsqueda y recuperación de información sobre cuestiones de interés.

Además, se ofrecerá a los usuarios una serie de enlaces (links) de interés de fuentes electrónicas. De esta forma, el SIL se encontrará en disposición de ofrecer una combinación atractiva de servicios que se presta normalmente en el recinto bibliotecario y otros servicios virtuales, digitales o electrónicos a los que podrá acceder cualquier interesado desde su lugar de residencia, lugar de trabajo, etc.

Los planteamientos previos a la constitución de la página web serían del siguiente calibre:

- *¿Qué se quiere hacer?*: Un sistema de información alojado en un servidor web que proporcione a todos los interesados información acerca del SIL, su

---

10. "Estas pequeñas bibliotecas suelen considerar el fenómeno Internet como algo lejano, de difícil acceso y complicado manejo, reservadas a especialistas en informática y caras de mantener. Nada más lejos de la realidad. Crear una página web es muy sencillo, las herramientas para hacerlo son de fácil manejo y su instalación y mantenimiento de bajo coste". LÓPEZ PRADO, Rosario: *"Internet para pequeñas bibliotecas: hágalo usted mismo"*. II Jornadas Andaluzas de Documentación. Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999; 63

entorno y otros contenidos considerados de interés para cualesquiera ciudadanos

- *¿En razón a qué se quiere hacer?:* Es decir, los objetivos perseguidos con su constitución. Objetivos que serán generales y específicos. Los objetivos generales se condensan en una frase: proporcionar todo tipo de información. Mientras, los específicos vendrán determinados por las características estratégicas y las metas planteadas de antemano por el SIL
- *¿Qué se pretende conseguir?:* Este sistema de información debe recoger todas las funciones que cumple y debe cumplir el SIL susceptibles de ser comunicadas en línea. Estas funciones, llevadas a cabo por medio de actividades, se referirán a información local, municipal, sectorial, turística, cultural, etc.
- *¿A quién va dirigido?:* Este sistema de información va dirigido evidentemente a los usuarios de la biblioteca y del SIL, tanto reales como potenciales, ya que toda biblioteca no está sólo para satisfacer necesidades, sino también para crearlas. La web del SIL debe convertirse, pues, en un sistema de captación de nuevos clientes
- *¿Cómo se va a llevar a cabo?:* El desarrollo, constitución y mantenimiento del sistema web de información debe correr a cargo por personal cualificado y especializado. En este sentido, los profesionales de las bibliotecas y, por extensión, del SIL deben cada vez más asumir el nuevo rol de gestor de información y contar con conocimientos en materia de diseño y construcción de páginas web, además de contar con el asesoramiento y ayuda de especialistas en la materia
- *¿Para cuando estará disponible en la Red?:* La creación de un servicio de información web para el SIL no debe suponer, en teoría, un derroche de recursos y costes para la organización. Cuanto antes esté disponible, antes será conocida por los usuarios y los interesados y antes podrá valorarse su utilidad y validez
- *¿Dónde estará localizada?:* Como todo servicio de información existente en la Red, el sistema contará con una URL propia que servirá para localizarla unívocamente. También habrá que plantearse la conveniencia de que su alojamiento en Internet corra a cargo de un servidor particular, privado o público, o bien corra a cargo de la web existente para el Ayuntamiento y/o la biblioteca

Tras establecer qué consideraciones previas son necesarias para la puesta en marcha del sistema de información web, hay que proceder a su ejecución. Hay que tener en cuenta que debe ser la biblioteca y el SIL y, por extensión, sus responsables quienes decidan todas las coordenadas y criterios que regirán su formación. Está claro que este sistema web de información del SIL no sólo consiste en ofrecer unos servicios básicos en línea.

Su constitución también debe considerar su imagen cara al usuario (recuérdese aquella frase de que “la primera impresión es la que queda”), cómo queda estructurada la información, la disponibilidad de todo tipo de recursos a ofrecer, la actualización periódica de la información, el estilo usado en su diseño, etc.

Todas estas premisas son necesarias de tenerlas en cuenta más aún cuando se ha de entender que la imagen que el sistema de información web ofrezca por la Red, es la imagen –digamos– corporativa del SIL por lo que se debe tratar con cierto esmero este aspecto.

La constitución definitiva de la sede web tiene que basarse en varios aspectos importantes tales como el equipamiento, los contenidos, el aspecto externo e interno, la estructura de la información, los recursos ofrecidos<sup>11</sup> y, en especial, el correo electrónico<sup>12</sup>.

Una vez puesta la web del SIL en la Red<sup>13</sup>, habrá que proceder a su mantenimiento, difusión y actualización periódica.

La *difusión* del nuevo servicio de la Biblioteca se realizará de diferentes maneras:

- Darlo a conocer a los usuarios reales y potenciales del SIL (insertar notas informativas en el tablón de anuncios de la biblioteca y del SIL con la URL del SIL, en los medios de comunicación locales y municipales, en folletos informativos, tarjetas de visita, cartas, memorias anuales, etc.)
- Dar publicidad de la existencia de la web en Internet (dar de alta la URL del SIL en los buscadores más usados y potentes existentes como Altavista, Lycos, InfoSeek, Yahoo o Biwe, etc.)

---

11. Son múltiples los recursos que se pueden incluir en la sede web del SIL a fin de constituirlo como una herramienta útil y ágil a la hora de el acceso, la búsqueda, recuperación y difusión de información pero se ha de tener en cuenta que, no por incluir muchos efectos visuales, será mejor. Lo verdaderamente importante es que el servicio que se ofrece al usuario se adecue plenamente a los objetivos fijados de antemano (una vez más se constata que lo verdaderamente importante son los contenidos y no la tecnología utilizada)

12. La utilidad del correo electrónico merece una consideración especial en el trabajo diario del SIL. Esta herramienta va a convertirse, se ha convertido ya, en un instrumento esencial de ayuda para muchas bibliotecas y los servicios que ofrecen. A través del correo electrónico (todas las bibliotecas deberían contar ya con una dirección propia) todo usuario podrá hacer llegar a la biblioteca y al SIL sugerencias, quejas, consejos, peticiones, etc. De igual modo, se podrán incluir en la web del SIL formularios o listas de correo electrónico que pueden ser de gran utilidad para la Difusión Selectiva de Información. No cabe duda que las implicaciones que puede tener y tiene el correo electrónico para todo tipo de servicios de información es de especial interés y supone un tema de estudio y análisis muy importante

13. A la hora de editar y publicar la web del SIL en Internet hay que plantearse la cuestión de si el SIL debe tener una dirección propia en la Red o debe incluirse como un enlace o sección más de la web de la biblioteca (si existiera) o en su defecto del ayuntamiento (si también la tuviera)

En cuanto al *mantenimiento y actualización* de la web, hay que partir de la consideración de que el crecimiento del fenómeno Internet avanza a pasos agigantados por lo que una información que hoy es de última mano, dentro de unos meses puede estar claramente obsoleta. Con el fin de seguir manteniendo un servicio completo y práctico a nuestros usuarios, ya sean reales o potenciales, es necesario actualizar periódicamente la información existente en el sistema web de información del SIL.

Para ello, será necesario incluir nuevas informaciones cada cierto tiempo de manera que la página web defina las necesidades del SIL, presentación de nuevos y mejores servicios de información en línea, modernización y actualización de los métodos de trabajo y técnicas existentes, comprobar constantemente la utilidad y agilidad de los enlaces ofrecidos en la web, eliminar la información que se considere desfasada y anticuada así como de aquellos enlaces que vayan resultando poco útiles y nada productivos, etc.

## PUESTA EN MARCHA Y PROMOCIÓN

Una vez culminado hasta este punto el proceso de planificación, hay que dar el salto del croquis a la realidad, del proceso de idear el servicio a que el servicio comience a ser usado. Hasta ahora hemos seguido para la planificación del SIL una estrategia de marketing clásica<sup>14</sup>:

- Identificar metas y objetivos
- Conocer a los competidores<sup>15</sup>
- Conocer el tipo de usuario
- Establecer una estrategia de mercado para la entidad
- Promocionarla y evaluarla

---

14. El marketing, dentro de los procesos bibliotecarios, según STERNGOLD, “es una aproximación planificada para identificar y ganar el apoyo de los grupos específicos de usuarios, de manera que ello promueva el objetivo de servicio de información y organización”. Cit. en SANZ DE ORMAZÁBAL, I.: “*Marketing de los servicios de información*”. IV Jornadas de Documentación Automatizada (DOCUMAT 94). Oviedo: Universidad, 1994; 619

15. Esto es, conocer la actividad diaria de aquellos centros informativos locales, municipales y/o comarcales, es decir, todos aquellos competidores existentes en el foco de acción de la biblioteca y, por tanto, del SIL, así como aquellas otras bibliotecas, sean del tipo que sean, que de alguna manera ofrezcan algún servicio con cometidos similares a los que se le supone al SIL en una determinada área geográfica común. A este respecto, cabe plantearse la cuestión, por otra parte muy en boga en la actualidad, de si es preferible competir con esas otras bibliotecas de la zona geográfica más inmediata o bien aliarse con ellas y proporcionar un servicio compartido. Una reflexión acertada sobre esta situación es debatida en DIEZ HOYO, M.C.: “*Competir o cooperar: las bibliotecas de los noventa*”. I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles. Madrid: Ministerio de Cultura, 1992

El último punto, el de la promoción, es la política de marketing más importante porque sin ella todo el proceso anterior no tendría salida, no sería conocido y el servicio no sería usado.

En fin, recapitulando, una vez el SIL esté preparado para dar servicio hay que promocionarlo, difundirlo, para que sea utilizado. En este trabajo tomamos en consideración los métodos de promoción de bibliotecas y centros de documentación ideados por Bakewell, pues nos parece completo y sencillo, si bien está concebido para la aplicación en la biblioteca en general y no exclusivamente para uno de sus servicios, cosa que por otra parte redundaría positivamente en la biblioteca como sistema completo. El SIL es un servicio de la biblioteca pública municipal, de esta forma promocionando el SIL se está promocionando también a la biblioteca.

La lista de métodos de promoción de Bakewell es la siguiente<sup>16</sup>:

- La imagen de servicio de la biblioteca, incluyendo edificios, muebles, tableros informativos, guías, descripción de tareas y actitudes del personal
- Charlas a grupos locales y visitas a cargo del personal del centro
- Relaciones con otros departamentos municipales, instituciones académicas y empresas
- Buenas relaciones públicas, siendo siempre positivos, educados y creíbles, contestando pronto las llamadas por teléfono o evitando multas exageradas por el retraso en la devolución de los libros, por ejemplo (aunque éste, evidentemente, no sería el caso del SIL)
- Rótulos dentro y fuera de la biblioteca o centro de información
- Relaciones con los medios de información (artículos en periódicos, participación en radio y televisión, así como en los sistemas de acceso por Internet)
- Venta de bolsas, globos, chapas, bolígrafos
- Publicaciones
- Tarjetas de visita

Este método ha de ser, en cualquier caso, tomado sólo como guía y hacer las especificaciones oportunas dependiendo de cada caso concreto. El método es a todas luces demasiado simplista, pero por su carácter general consideráramos útil su aplicación en el caso que aquí nos ocupa.

---

16. Cit. en RAMOS SIMÓN, Luis F.: *Administración, gestión y marketing de las unidades documentales*. Manual de Información y Documentación. Madrid: Pirámide, 1996; 530

## CONTROL ESTADÍSTICO. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Estas tres tareas son las responsables de que la planificación no acabe nunca y sea un proceso constante si se quiere que la biblioteca proporcione un servicio de calidad.

Se pretende conocer quién, cómo y por qué se usa el SIL<sup>17</sup>, a la vez de conocer qué informaciones del SIL son las más solicitadas y qué lagunas informativas se han presentado, todo ello mediante el control estadístico.

Con los datos periódicamente recogidos, se comparará los objetivos esperados con los objetivos obtenidos y se estudiarán las razones de las posibles diferencias, estudiando los cambios que puedan aportar soluciones a las desviaciones sufridas en las previsiones que a priori teníamos, todo ello mediante la evaluación. La evaluación del SIL implica averiguar su valor ya que esta evaluación estaría supeditada a la calidad del servicio ofrecido. Está claro que los usuarios evalúan continuamente la calidad del servicio que se les ofrece y, en este sentido, los responsables del SIL necesitarán de elementos fiables para justificar las medidas tomadas.

Así, pues, se hace necesaria una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa del SIL, una evaluación que incluya estadísticas de uso, encuestas, entrevistas de opinión, etc.

Los puntos principales del SIL a evaluar podrán ser los siguientes:

- a) Por una parte, los inputs, esto es, el soporte o soportes documentales utilizados y las informaciones contenidas y el personal responsable del funcionamiento
- b) Por otra parte, los outputs, referidos a la satisfacción experimentada por el usuario ante las consultas informativas realizadas, tanto en cuanto a eficacia como en rapidez de respuesta del sistema

---

17. El grado de calidad del servicio que se ofrece al usuario vendrá determinado por el grado de satisfacción que el usuario experimenta en su uso. Como todo servicio bibliotecario debe ponerse en marcha en función de las necesidades e intereses de sus usuarios, el uso de este servicio tendrá una relación estrecha con la satisfacción que expresa el usuario (cuanto más satisfecho se encuentre el usuario con el servicio que se le ofrece, habrá una mayor uso del mismo, y de esta manera, los indicadores de uso y de calidad del servicio estarán cada vez más reflejados el uno en el otro). Sin lugar a dudas, " la satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y debe ser considerado como tal, en la planificación de la biblioteca, considerando que la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema, observamos que hay un nivel de satisfacción por debajo del cual los servicios dejan de utilizar el servicio que le ofrece la biblioteca e inician la búsqueda de servicios alternativos que le permitan cubrir sus requerimientos de información y, al revés, el propio índice de uso del sistema en un servicio voluntario, como es la biblioteca, es un indicador de rendimiento muy positivo y esperanzador". REY MARTÍN, Carina: "La satisfacción del usuario: un concepto en alza". *Anales de Documentación*, nº3 (2000), 153 <<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/09satisfusuario.PDF>>

- c) Por último, y evidentemente, las metas, es decir, hasta qué punto se consiguen cubrir todas y cada una de las necesidades informativas del usuario

Finalmente, la retroalimentación del sistema que implica la vuelta al principio del sistema sucesivamente de manera que el funcionamiento y rendimiento del servicio se encuentren en continua revisión. Si se observara lagunas o fallos detectados en algún punto deberán tomarse las medidas oportunas, bien *readaptando* el funcionamiento de alguna de las tareas asignadas al SIL, bien *corrigiendo* la metodología y repartición de dichas tareas, bien *cambiando* el planteamiento global que se encuentre en activo, siempre en función de la gravedad de los errores detectados.

Lo importante es que estas tareas no acaben nunca, es decir, una vez replanteado el SIL para salvar las lagunas detectadas tendremos que controlar los nuevos resultados, evaluarlos y retroalimentar de nuevo el sistema. Sólo así podremos saber si lo estamos haciendo bien.

## CONSIDERACIONES FINALES

Resulta fundamental que los dirigentes políticos locales de cada municipio consideren a la biblioteca pública como un elemento dinamizador de información de, para y sobre el municipio. Lo que hay que plantear, pues, es un *cambio de actitud* (ideológica, social, de concepción, etc.) de los responsables municipales sobre estos centros.

Así las cosas, “la cantidad de información que se genera y su importancia estratégica para tomar decisiones individuales o colectivas, debería hacer que las corporaciones consideraran la creación, con el apoyo, de sus partidas presupuestarias, de un servicio de información tanto interno como a la comunidad, a partir de sus bibliotecas y en la medida de sus posibilidades”.<sup>18</sup>

Asimismo, y teniendo en cuenta que son muy diversas las necesidades de información de las personas jurídicas y físicas que conforman la comunidad a la que sirve la biblioteca, es preciso que el SIL tenga la capacidad suficiente para recopilar toda la información sobre cuestiones locales, municipales y sectoriales. Será igualmente necesario su disposición a actualizar periódicamente la información que recibe, así como la inclusión de interesantes novedades informativas independientemente de su temática, carácter, soporte, procedencia, etc.

---

18. PARAJÓN, Félix: “Las bibliotecas municipales como centros locales de información a la comunidad”. AABADOM, nº3 (enero-junio 1998), 17



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- AGUSTÍN, Carmen: *"Bibliotecas digitales y sociedad de información"*. SCIRE. Vol.4, nº2 (jul.-dic. 1998); 47-62
- COLOMER BARTROLI, M. Y SILLERAS, M.E.: "Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el centro de información municipal". VI Jornadas Españolas de Documentación (FESABID 98). Valencia: FESABID, 1998; 624-631 [en línea] <<http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/me-silleras.htm>> [Consulta: 22 septiembre 2000]
- DÍEZ HOYO, M<sup>a</sup> Carmen: *"Técnicas de difusión de información para bibliotecas"*. IV Jornadas de Bibliotecas Públicas (Donosti, 23, 24 y 25 de mayo de 1991). San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1991; 15-39
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, M<sup>a</sup> Ramona: *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Cecilia: *"La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas"*. Revista General de Información y Documentación, vol.9, nº2 (1999), 41-47
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A.: *"Legitimación y funciones de la biblioteca en el contexto de la sociedad digital"*. SCIRE, vol.4, nº2 (jul.-dic. 1998), 63-77
- LOZANO, Roser: *"Introducción a la biblioteca pública virtual: una nueva biblioteca para una nueva sociedad"*. Educación y Biblioteca, nº106 (Nov. 1999), 72-76
- OMELLA I CLAPAROLS, E. Y ABADAL I FIGUERAS, E.: *"Política local d'informació i biblioteca pública"*. ITEM, nº24 (gener-juny 1999), 13-32
- RAMOS SIMÓN, Luis F.: *"Administración, gestión y marketing de las unidades documentales"*. Manual de Información y Documentación. Madrid: Pirámide, 1996; 513-531
- SANZ DE ORMAZÁBAL, Iñigo: *"Marketing de los servicios de información"*. IV Jornadas de Documentación Automatizada (DOCUMAT 94). Oviedo: Universidad, 1994; 617-624